



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม
จังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะส่วนงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนโดยตรงที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ เลขที่ ๒๖๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๑๐ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ <http://www.banrai.bkt.go.th> ๓) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๓๙ ๑๐๘๕ หรือทางโทรสาร ๐ ๕๕๓๙ ๑๐๐๘) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ โทรศัพท์ ๐ ๕๕๓๙ ๑๐๘๕

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบ ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการ คຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนโดยตรงที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ เลขที่ ๒๖๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๑๐

๒) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

<http://www.banrai.bkt.go.th>

๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๓๙ ๑๐๘๕ หรือทางโทรสาร ๐ ๕๕๓๙ ๑๐๐๘

๔) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ซึ่งปรากฏอย่างชัดเจน เพื่อประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อย่างเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวน ได้

๔) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ได้กำหนดขั้นตอนระยะเวลาและ ส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับคำร้องและตรวจสอบคำร้อง ระยะเวลา ๑ วัน

๒. ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ พิจารณาเพื่อแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบและหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ระยะเวลา ๑ วัน

๓. ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วสั่งการ ระยะเวลา ๒ วัน

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ระยะเวลา ๑๐ วัน

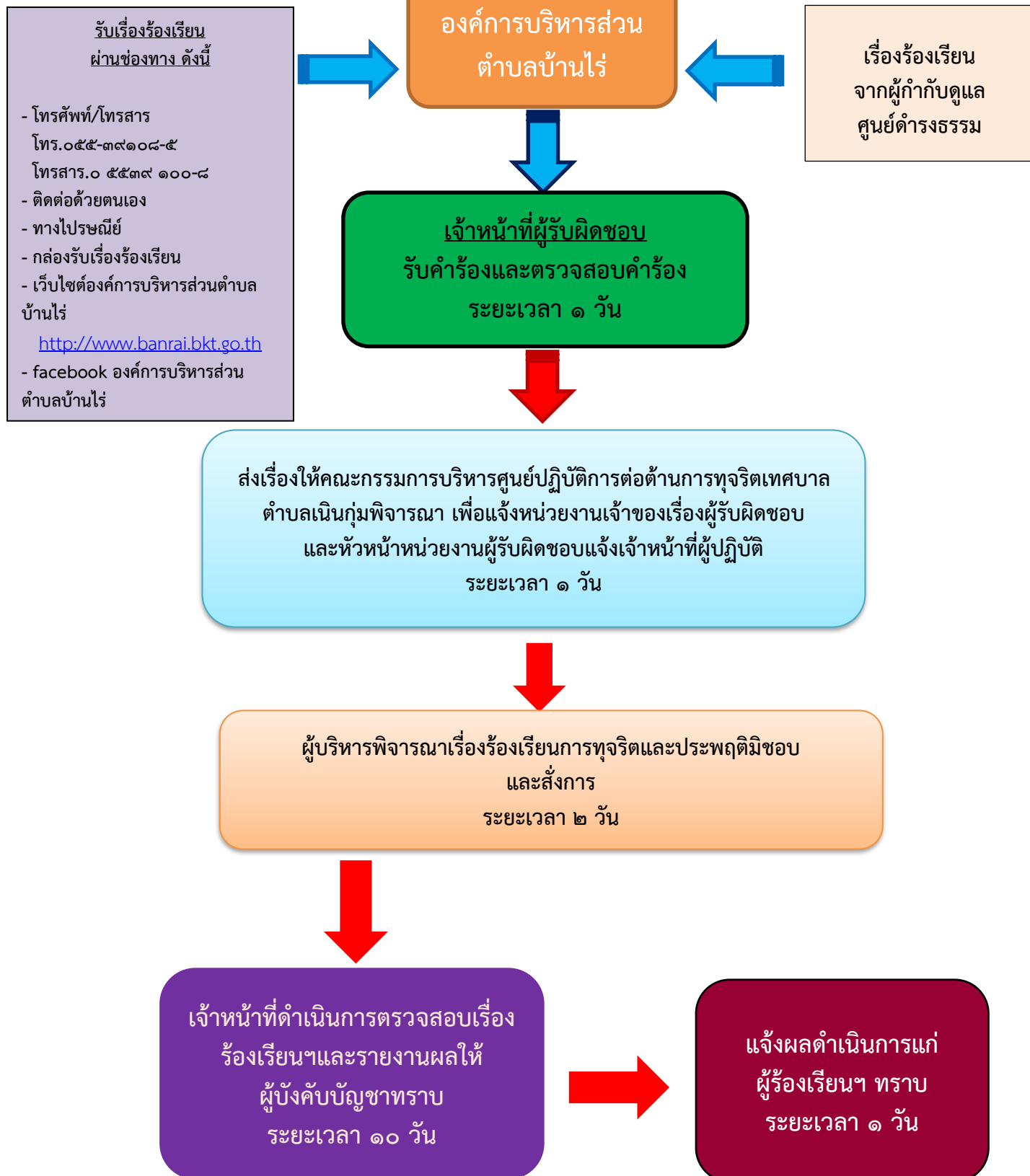
๕. แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลา ๑ วัน

ดังนั้น ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่อง

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ
ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๑๕ วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับคำร้องและตรวจสอบคำร้อง	๑ วัน	สำนักปลัด ,คณะกรรมการบริหารศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
๒.	ส่งเรื่องให้คณะทำงานรับเรื่องรวบรวมร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพิจารณาเพื่อแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบและหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	๑ วัน	หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
๓.	ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วสั่งการ	๒ วัน	หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
๔.	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	๑๐ วัน	หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
๕.	แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑ วัน	หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

แผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน อบต.บ้านไร่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ อบต.บ้านไร่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....
เลขที่บัตรประชาชน..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลตำบลเนินกุ่มพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวไว้ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)..... จำนวน..... ชุด
๒)..... จำนวน..... ชุด
๓)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

/เรียน หัวหน้าสำนักปลัด...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)